

Customer satisfaction

Report anno 2020

L'Arca Società Cooperativa Sociale



Il questionario

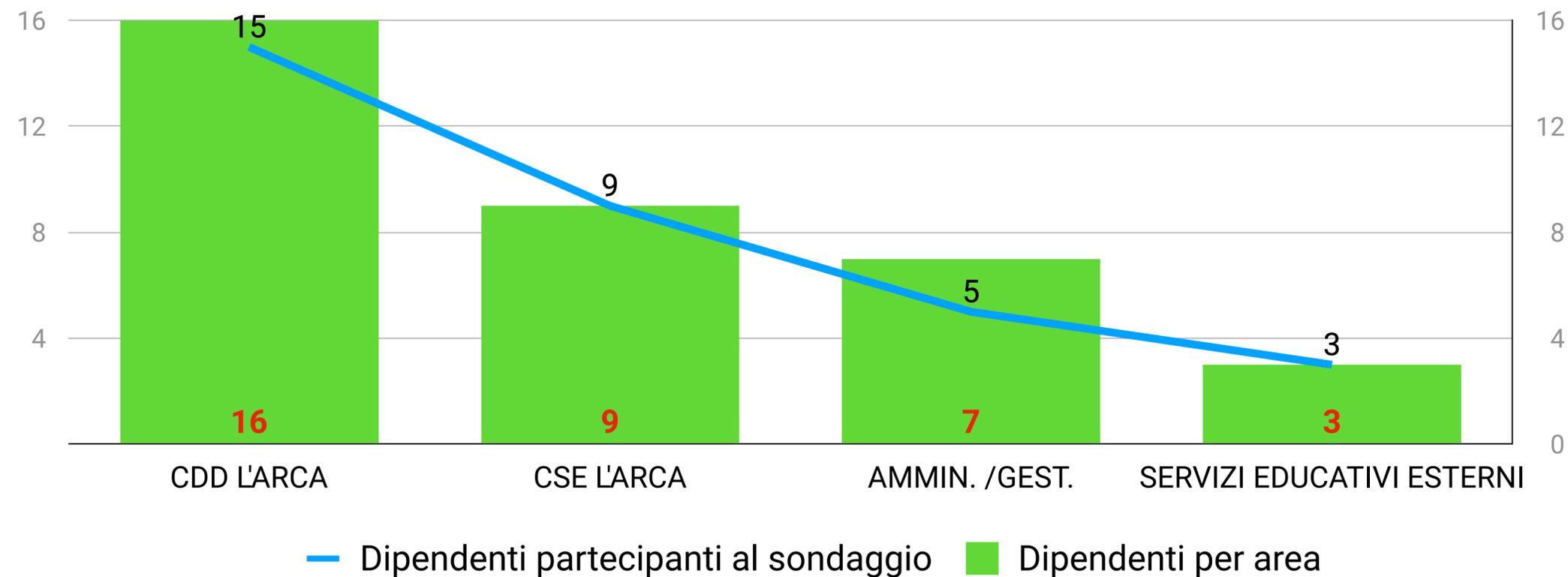
La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'anno 2020 è stata effettuata tramite un questionario costruito *ad hoc* per indagare quanto il personale si senta soddisfatto relativamente alle seguenti aree:

- Ambiente lavorativo;
- Comunicazione interna;
- Gruppo di lavoro;
- Coordinamento;
- Formazione e crescita professionale;
- Progettazione e sviluppo di nuove idee;
- Considerazioni generali ed osservazioni.



Il campione

- Sono stati inviati 34 questionari, in numero pari a tutti i dipendenti dell'Ente.
- Hanno riconsegnato il questionario 29 operatori, totalizzando un **tasso di risposta all'indagine pari all'85%**.



Di cui:

- 2 dipendenti che dichiarano di operare sia nel CDD L'Arca che nei Servizi educativi esterni;
- 1 dipendente che dichiara di operare sia nel CDD L'Arca che nel settore amministrativo/gestionale;
- 1 dipendente che dichiara di operare sia nel CDD L'Arca che nel CSE L'Arca che nei Servizi educativi esterni.



Ambiente lavorativo

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativamente all'ambiente lavorativo è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

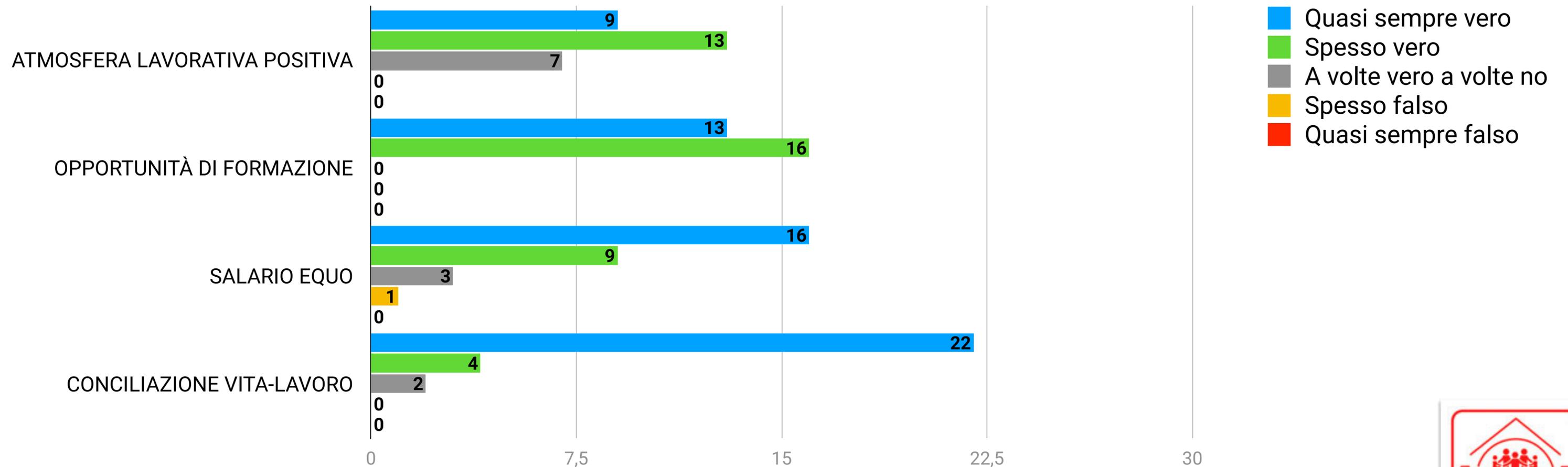
- Positività e distensione del clima lavorativo;
- Opportunità di sviluppo professionale e di formazione;
- Soddisfazione in merito allo stipendio percepito;
- Conciliazione lavoro-vita privata.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



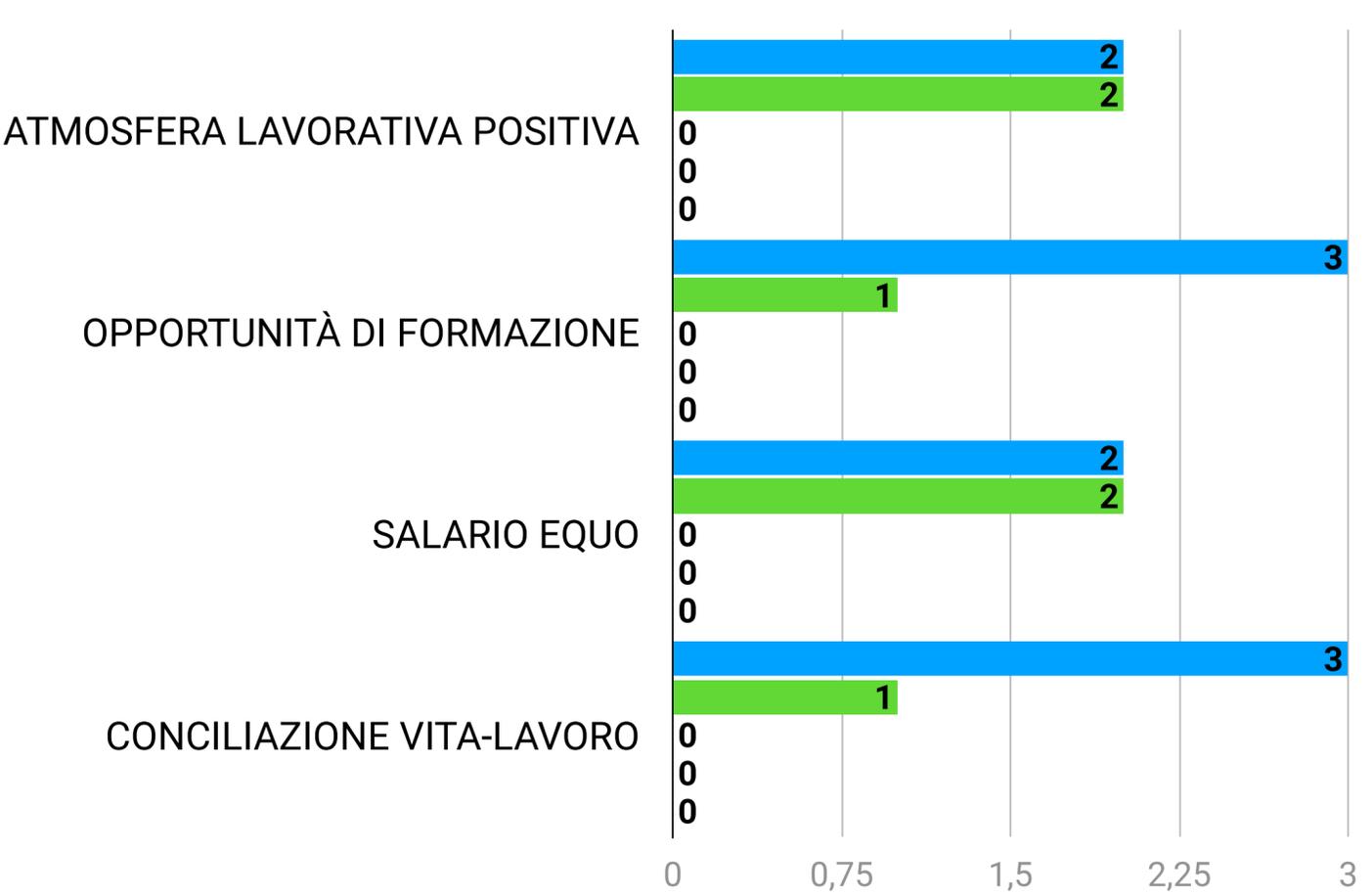
Ambiente lavorativo

Overview

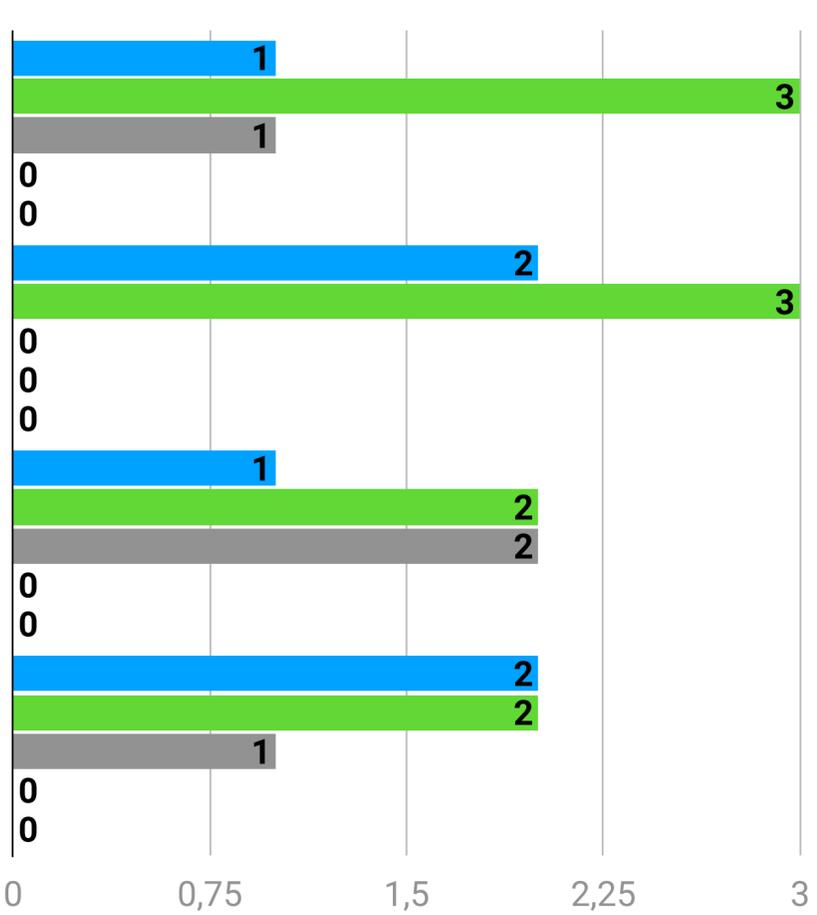


Ambiente lavorativo

Dettaglio I



Servizi Educativi Esterni



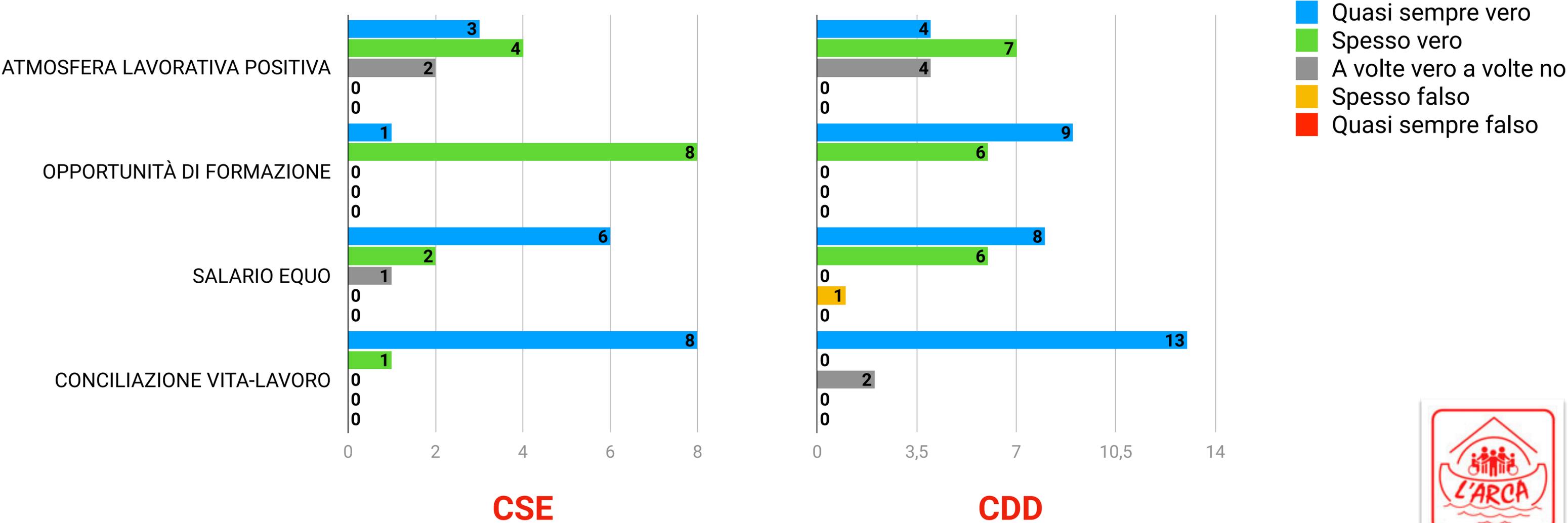
Amministrativo/Gestionale

- Quasi sempre vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Quasi sempre falso



Ambiente lavorativo

Dettaglio II

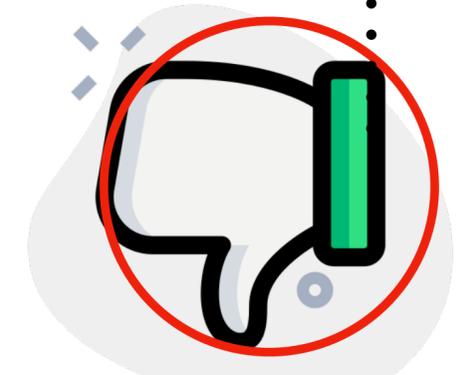


Ambiente lavorativo

Mediamente, le aree valutate più positivamente sono la conciliazione vita-lavoro e le opportunità di formazione professionale.



Opinioni discordanti si riscontrano sull'ambiente lavorativo: 2/3 degli intervistati non sono completamente d'accordo nell'affermare che esiste un clima sereno e armonioso.



È presente una valutazione negativa in merito alla congruità del salario percepito.



Coordinamento

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativamente al coordinamento dell'ente è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

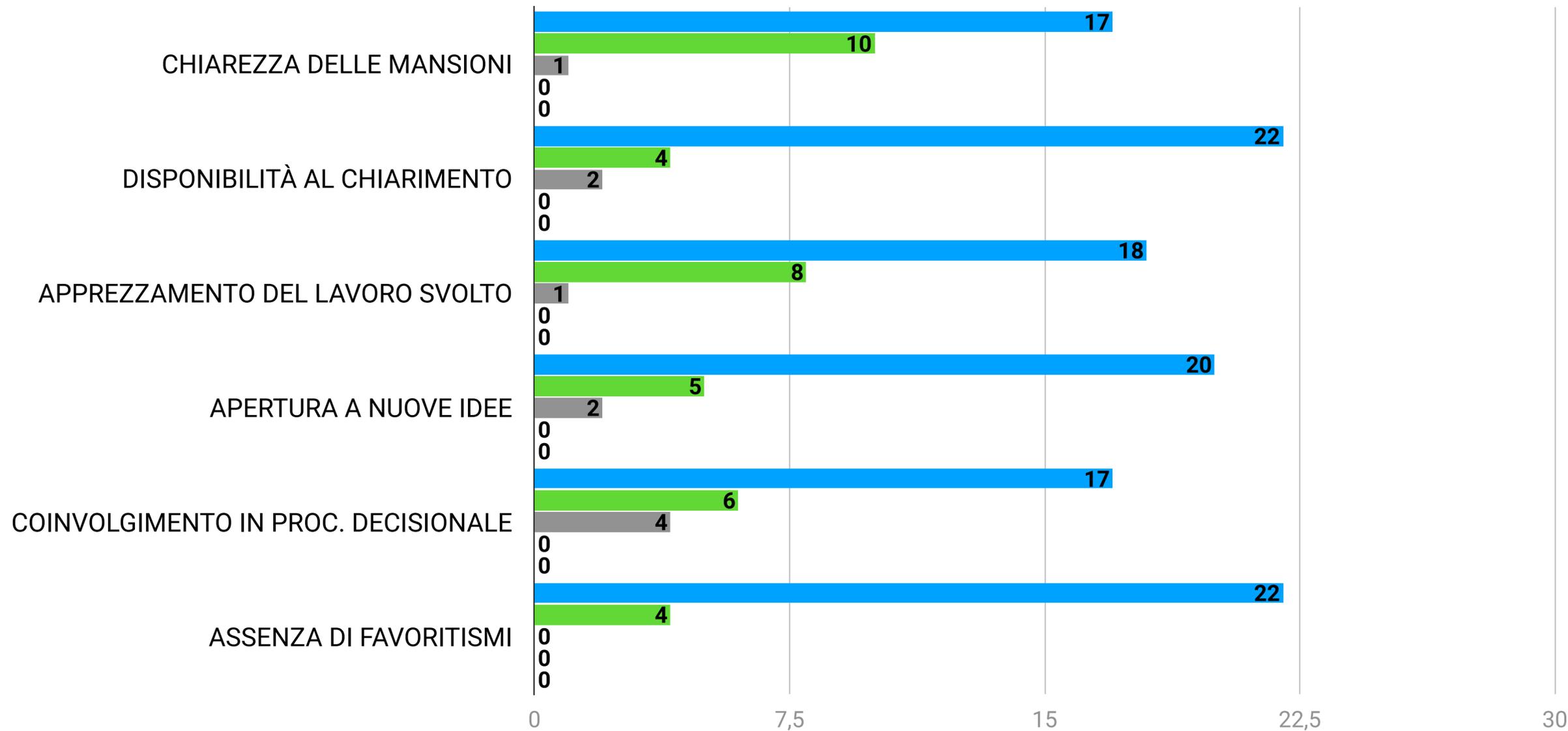
- Chiarezza delle aspettative dei responsabili sull'operato dei singoli dipendenti;
- Disponibilità dei responsabili all'ascolto e al chiarimento;
- Apprezzamento per il lavoro svolto;
- Apertura del CDA a nuove idee e progettualità;
- Coinvolgimento dei dipendenti nei processi decisionali aziendali;
- Favoritismi sul luogo di lavoro.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Coordinamento

Overview



- Quasi sempre vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Quasi sempre falso

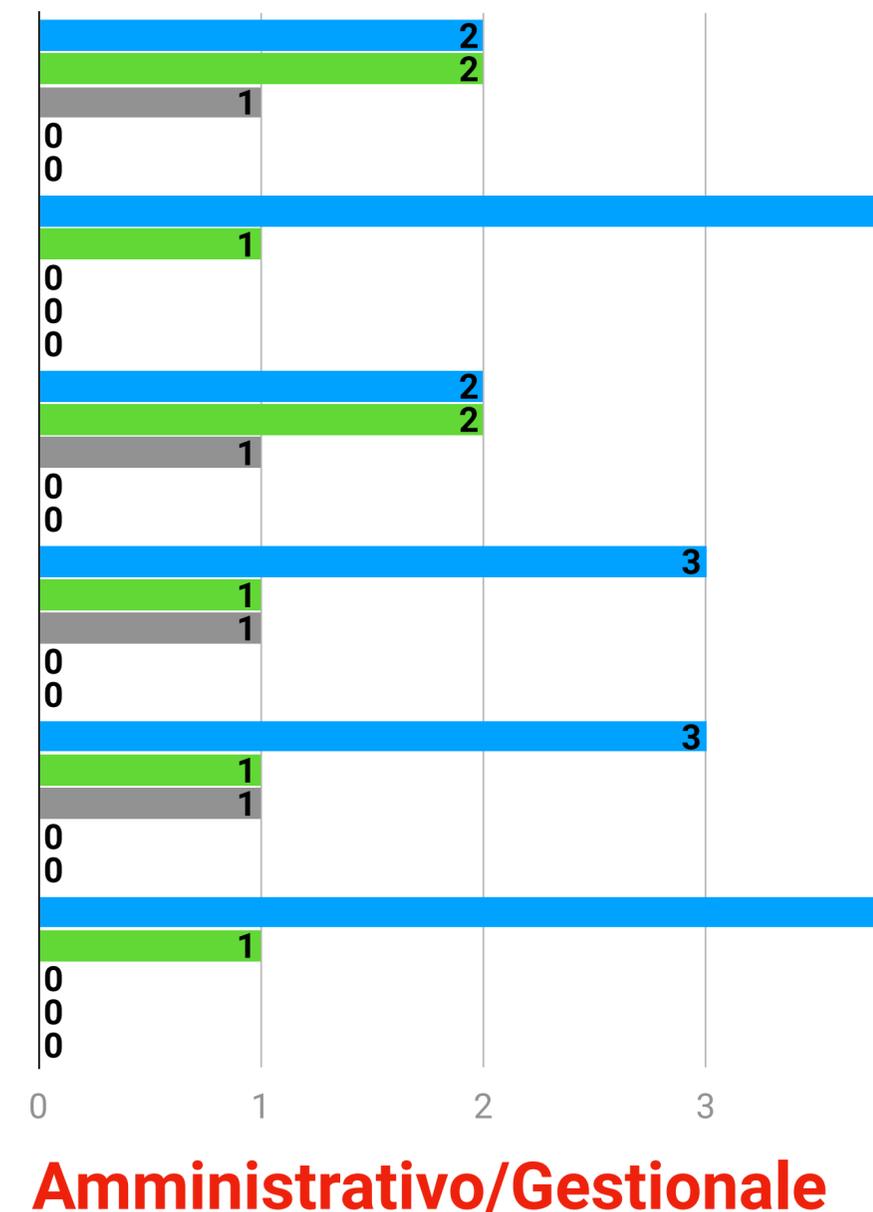
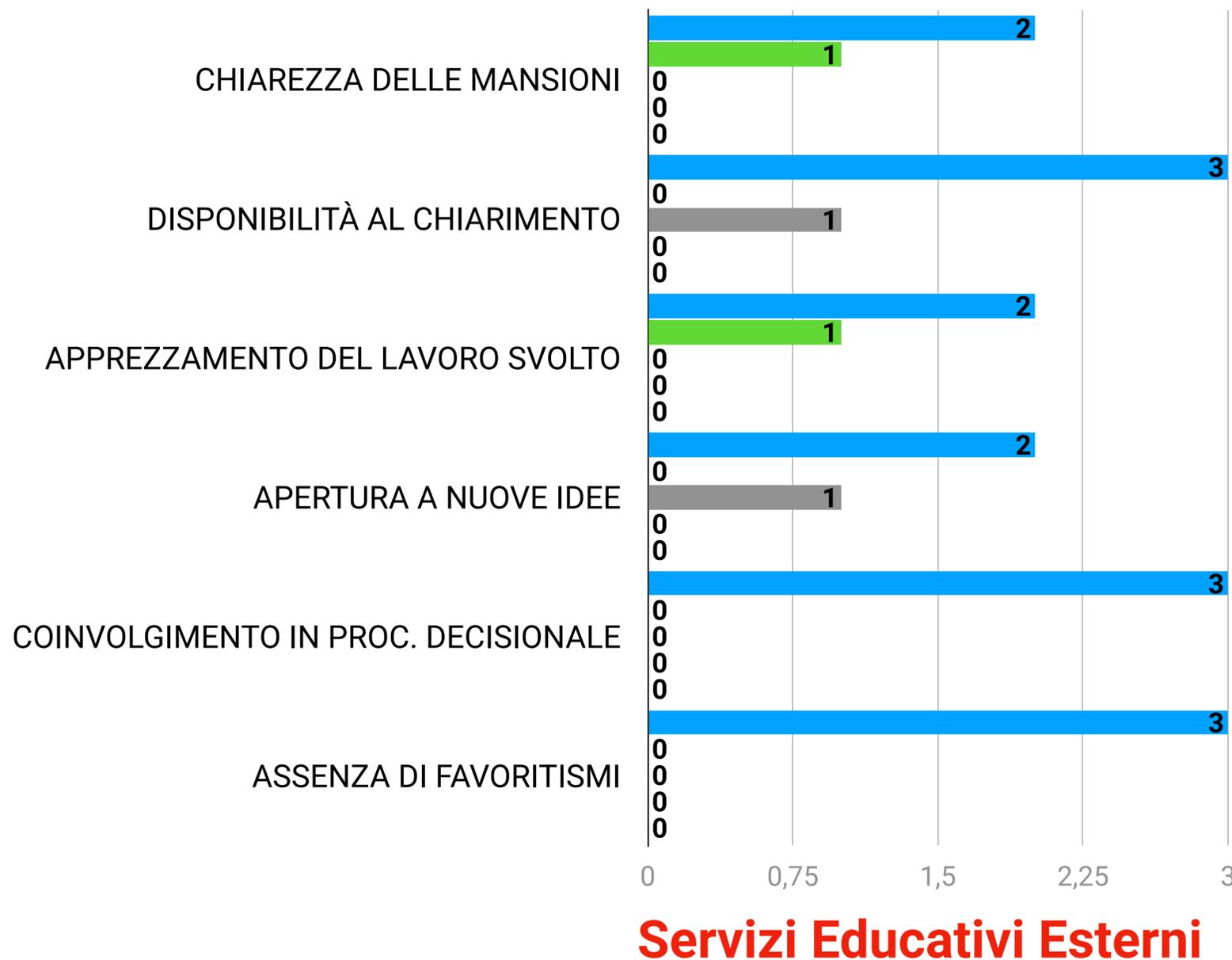
Osservazioni:

- Nel quesito 1, 2 questionari non forniscono risposta;
- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nei quesiti 3, 4, 5, 2 questionari non forniscono risposta;
- Nel quesito 6, 3 questionari non forniscono risposta.



Coordinamento

Dettaglio I



- Quasi sempre vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Quasi sempre falso

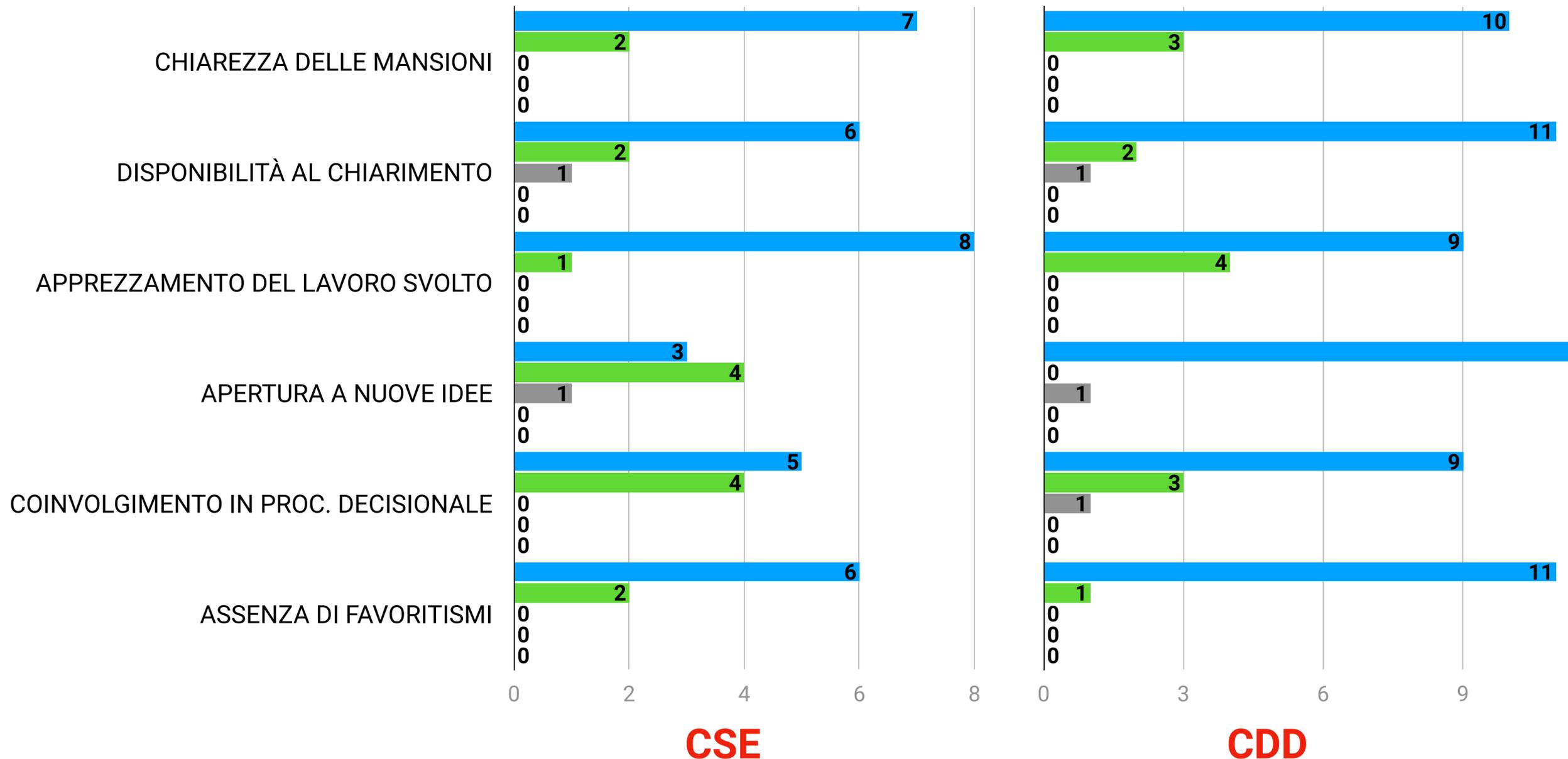
Osservazioni - SEE:

- Nei quesiti 1, 3, 4, 5, 6, un questionari non fornisce risposta.



Coordinamento

Dettaglio II



- Quasi sempre vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Quasi sempre falso

Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 4, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 6, 1 questionario non fornisce risposta.

Osservazioni - CDD:

- Nei quesiti 1,3,4,5, 2 questionari non forniscono risposta;
- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 6, 3 questionari non forniscono risposta.



Coordinamento

Quasi tutti i quesiti hanno registrato una buona percentuale di risposte positive, in particolare quello relativo alla disponibilità e all'ottenimento di delucidazioni da parte dei superiori.



La risposta al quesito relativo alla chiarezza delle mansioni affidate ai dipendenti evidenzia che si può proporre una comunicazione più efficace in merito.

Diversi questionari hanno preferito non rispondere ad alcuni quesiti di questa sezione, in particolare a quello relativo ai favoritismi sul luogo di lavoro (3).



Gruppo di lavoro

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativo all'*équipe* di lavoro è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

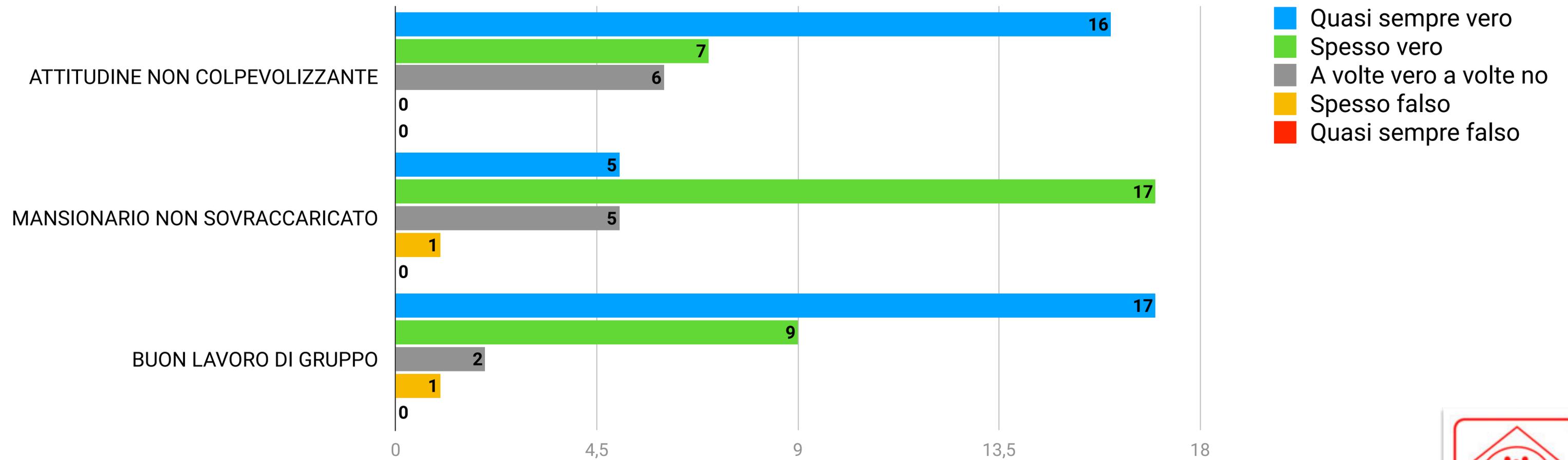
- Ambiente lavorativo costruttivo e non colpevolizzante;
- Congruità del numero di compiti e responsabilità all'interno del mansionario dei dipendenti;
- Lavoro di gruppo.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



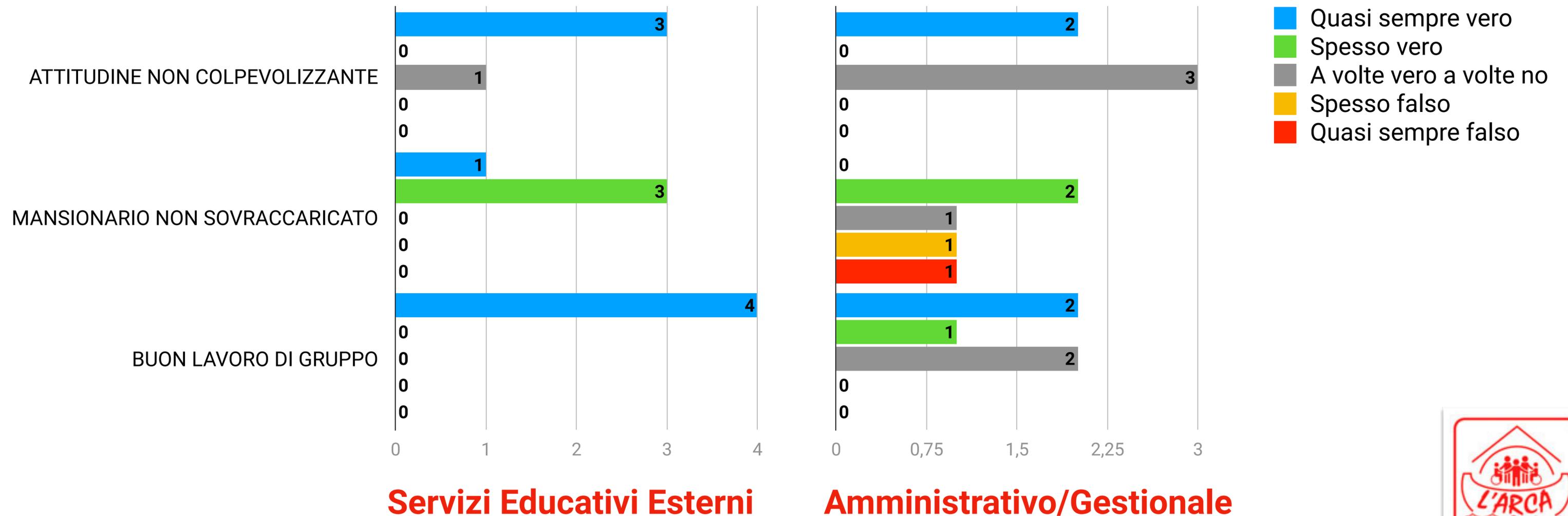
Gruppo di lavoro

Overview



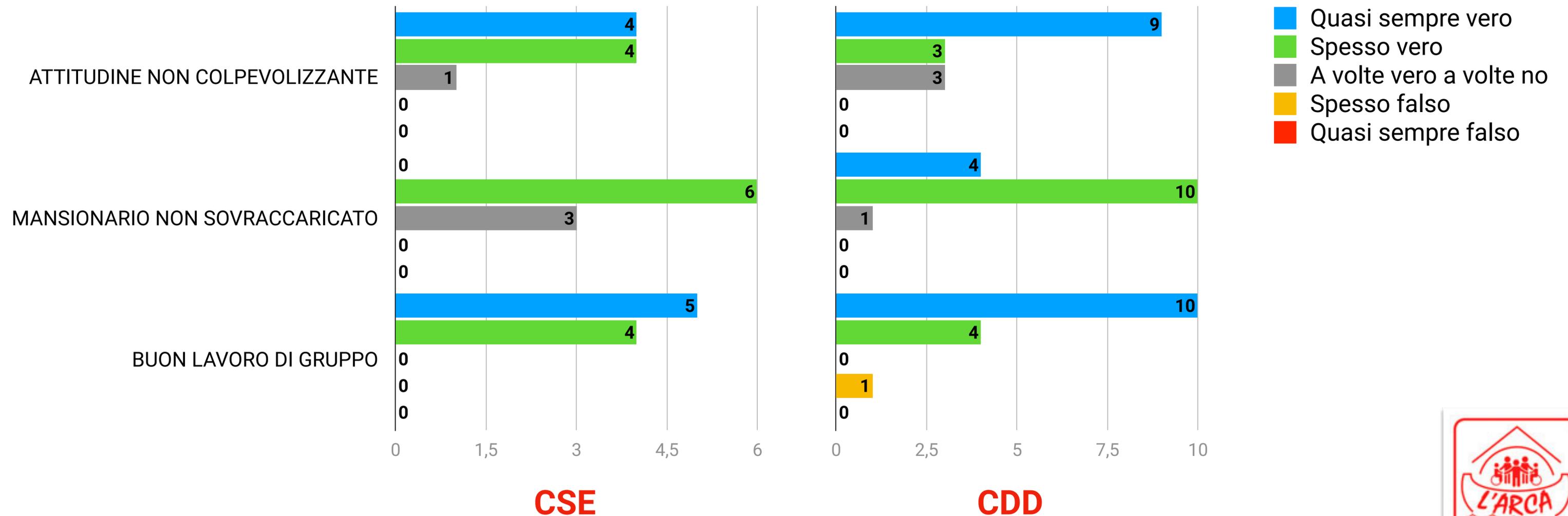
Gruppo di lavoro

Dettaglio I



Gruppo di lavoro

Dettaglio II



Gruppo di lavoro

La qualità del lavoro di gruppo sembra essere un vero punto di forza che i dipendenti valutano in grande maggioranza positivamente.



La qualità dell'atmosfera di lavoro e, soprattutto, la condivisione di sbagli ed errori non sempre è valutata in modo del tutto positivo.



6 intervistati hanno manifestato una percezione di sovraccarico rispetto alle mansioni svolte.



Comunicazione interna

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativo alla comunicazione interna è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

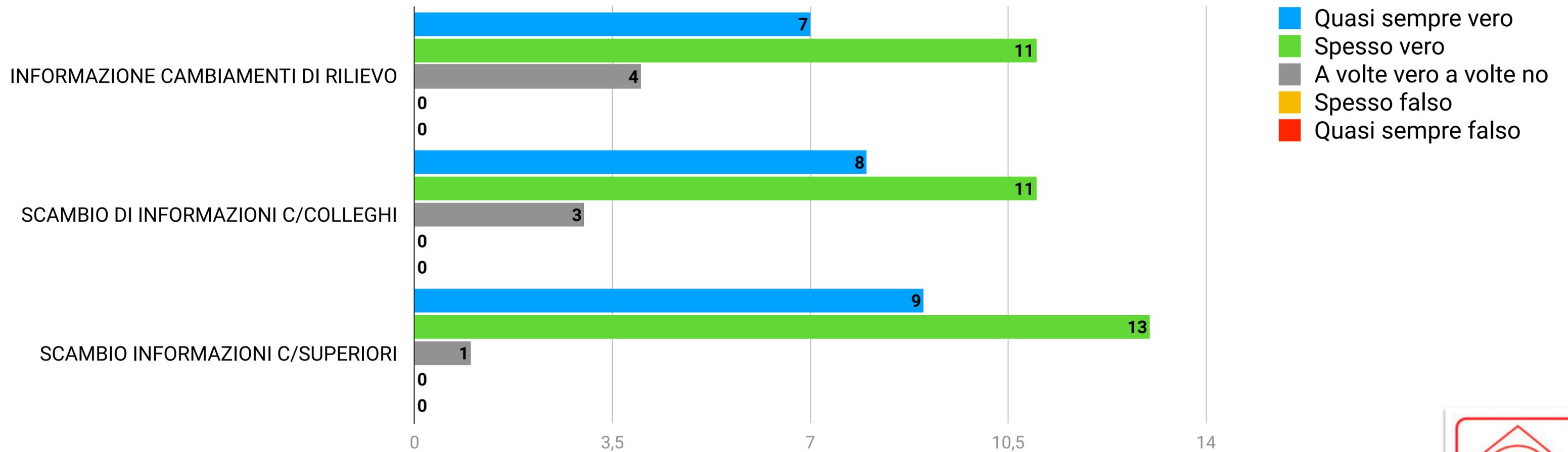
- Flusso di informazione sui cambiamenti aziendali di rilievo;
- Circolazione delle informazioni tra i colleghi;
- Circolazione delle informazioni tra dipendenti e amministratori.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



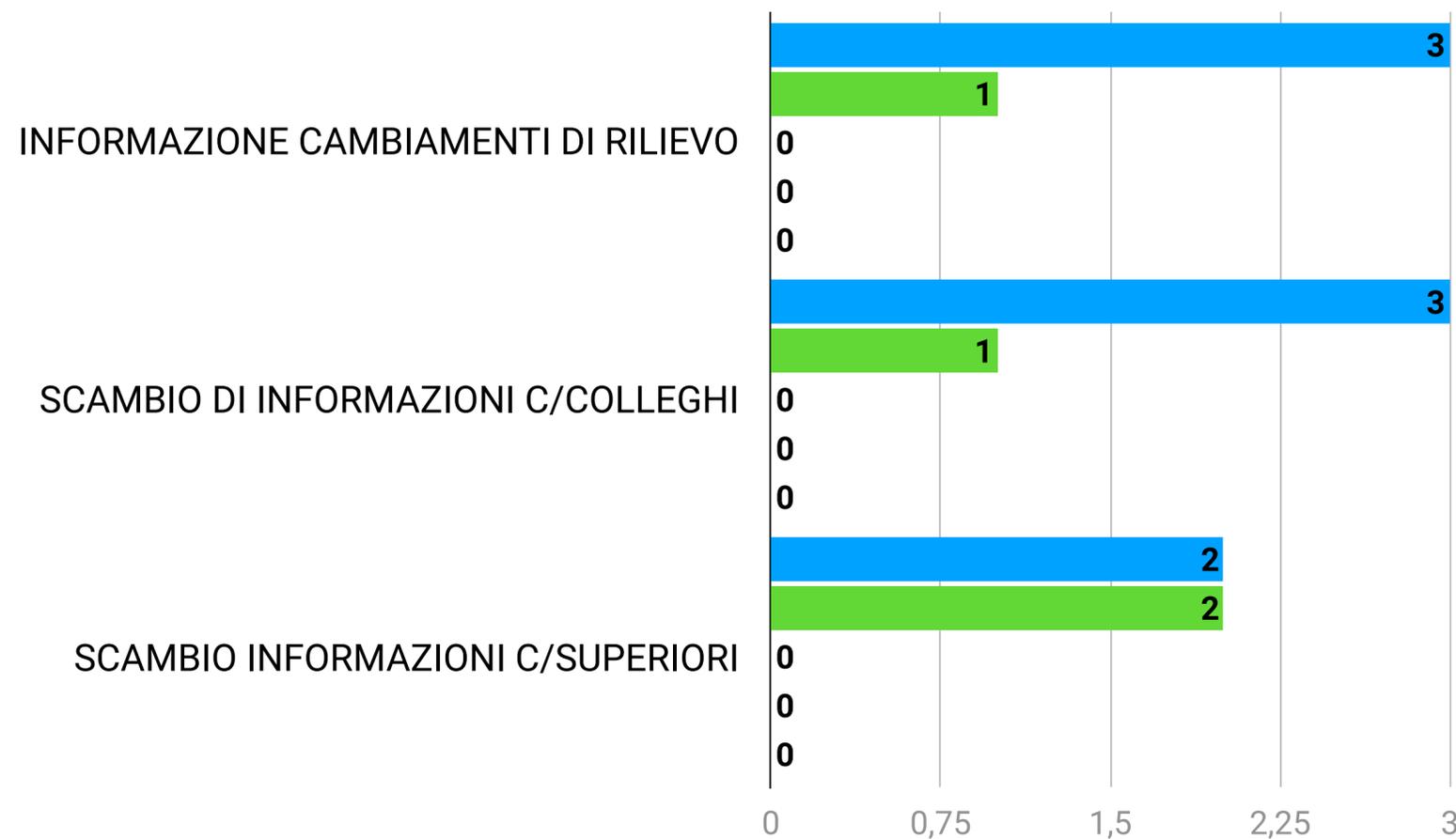
Comunicazione interna

Overview

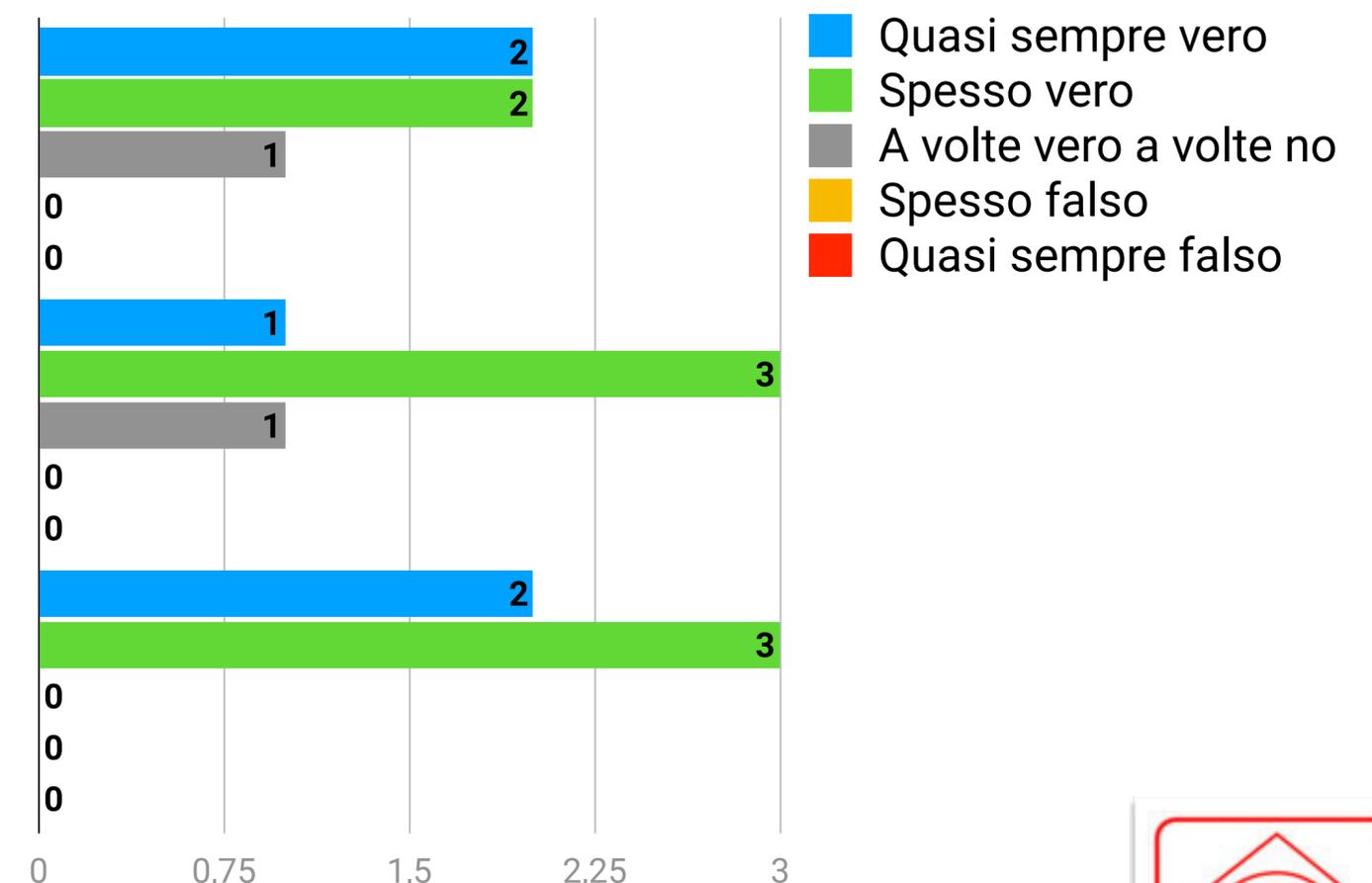


Comunicazione interna

Dettaglio I



Servizi Educativi Esterni



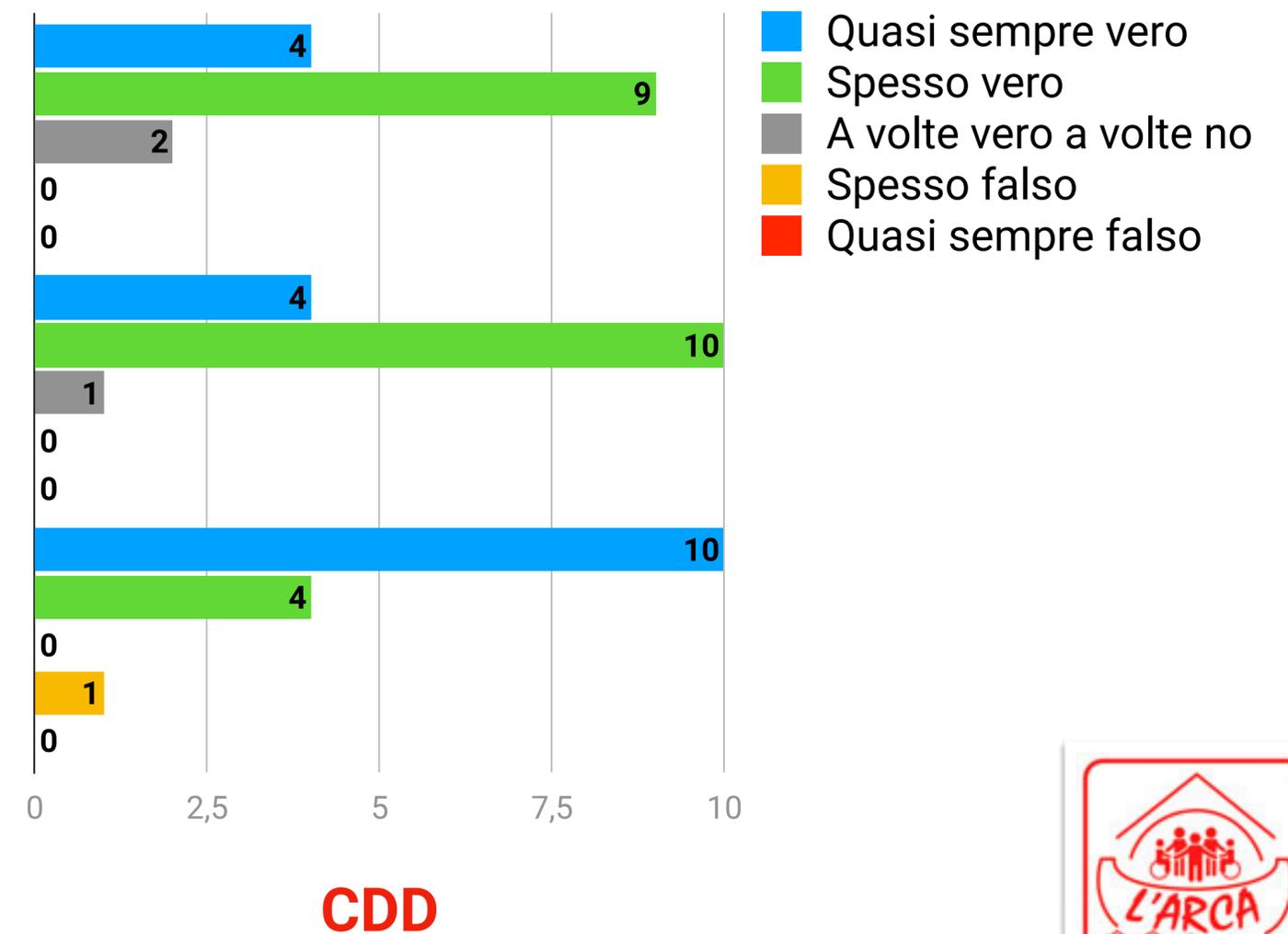
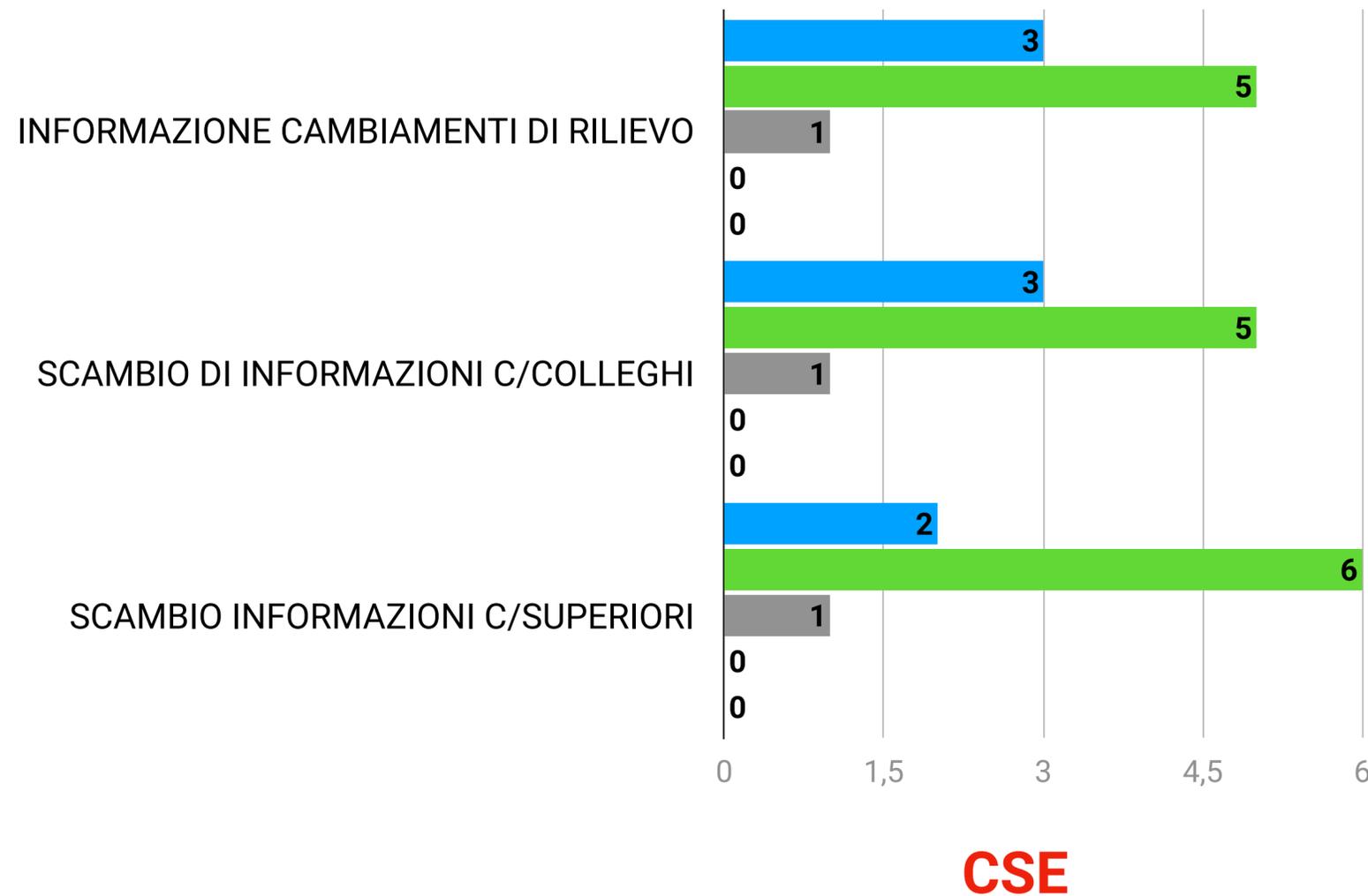
Amministrativo/Gestionale

- Quasi sempre vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Quasi sempre falso



Comunicazione interna

Dettaglio II



Comunicazione interna

· L'area con più valutazioni
· globalmente positive è quella
· dello scambio comunicativo
· con il proprio responsabile di
· settore.



Il comparto di comunicazione interna risulta essere assai migliorabile, in particolare la circolazione delle informazioni tra colleghi e la diffusione di notizie riguardanti i cambiamenti aziendali.



Formazione e crescita professionale

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa alla formazione e alle possibilità di crescita professionale è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

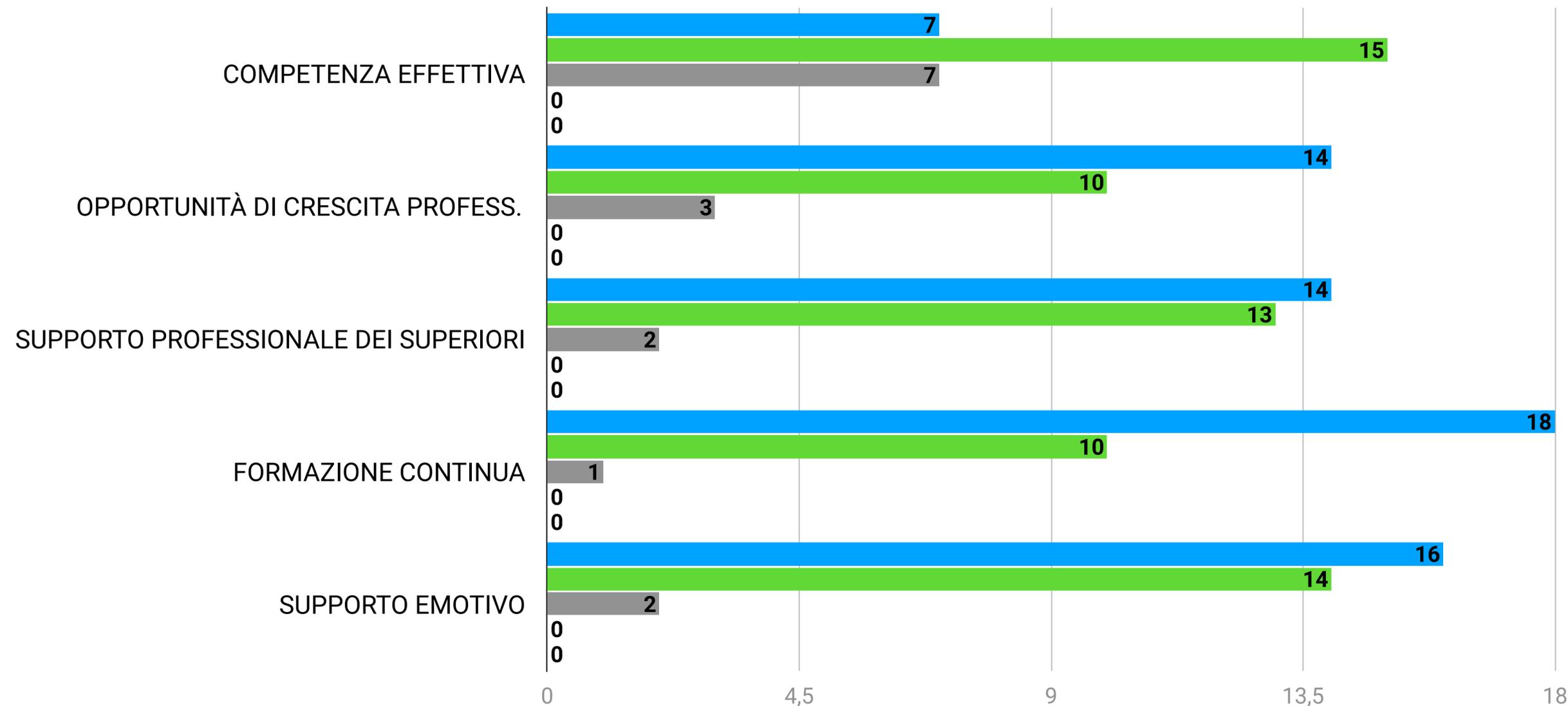
- Competenze effettive del personale;
- Supporto dei superiori in caso di lacune e opportunità di formazione;
- Supporto professionale dei responsabili di settore;
- Formazione continua;
- Supporto emotivo.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Formazione e crescita professionale

Overview



- Quasi sempre vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Quasi sempre falso

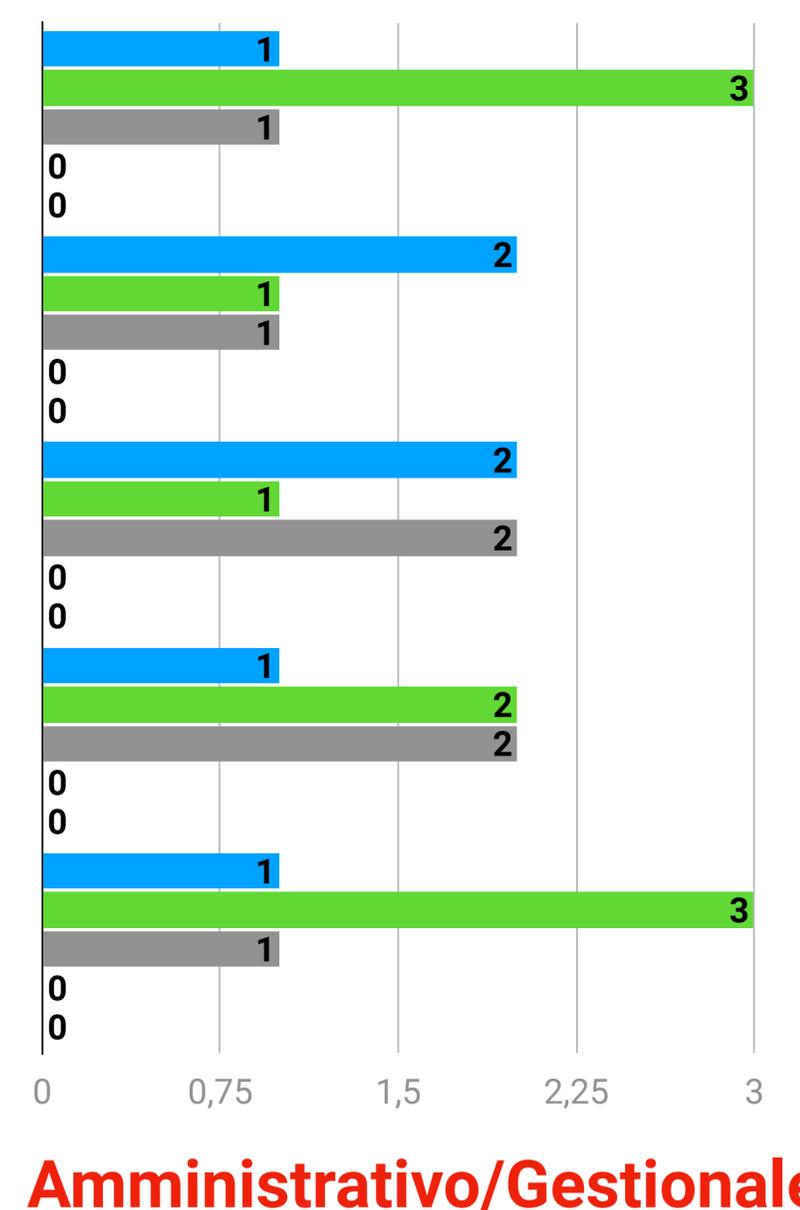
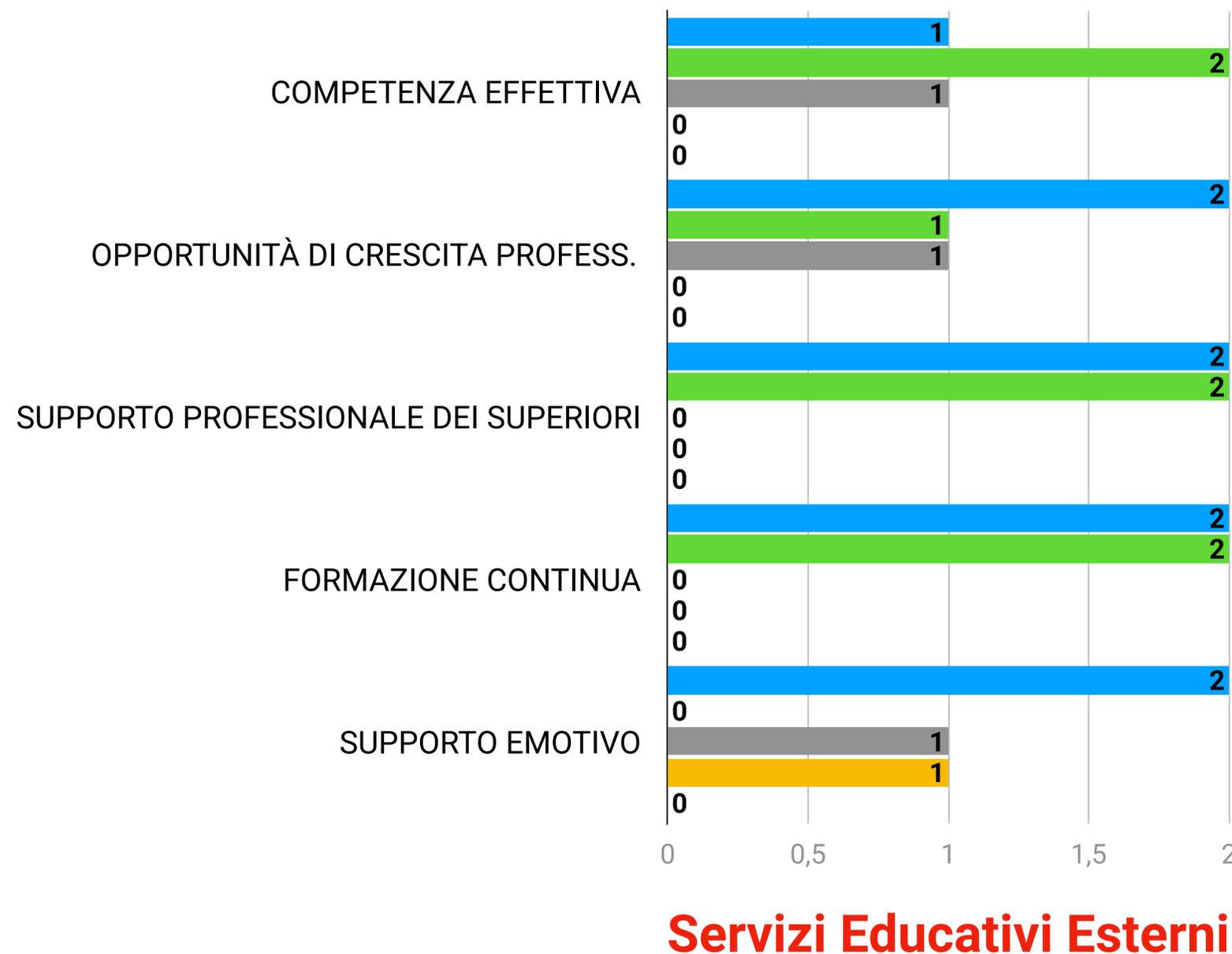
Osservazioni:

- Nel quesito 2, 2 questionari non forniscono risposta;
- Nel quesito 5, 1 questionario non fornisce risposta.



Formazione e crescita professionale

Dettaglio I



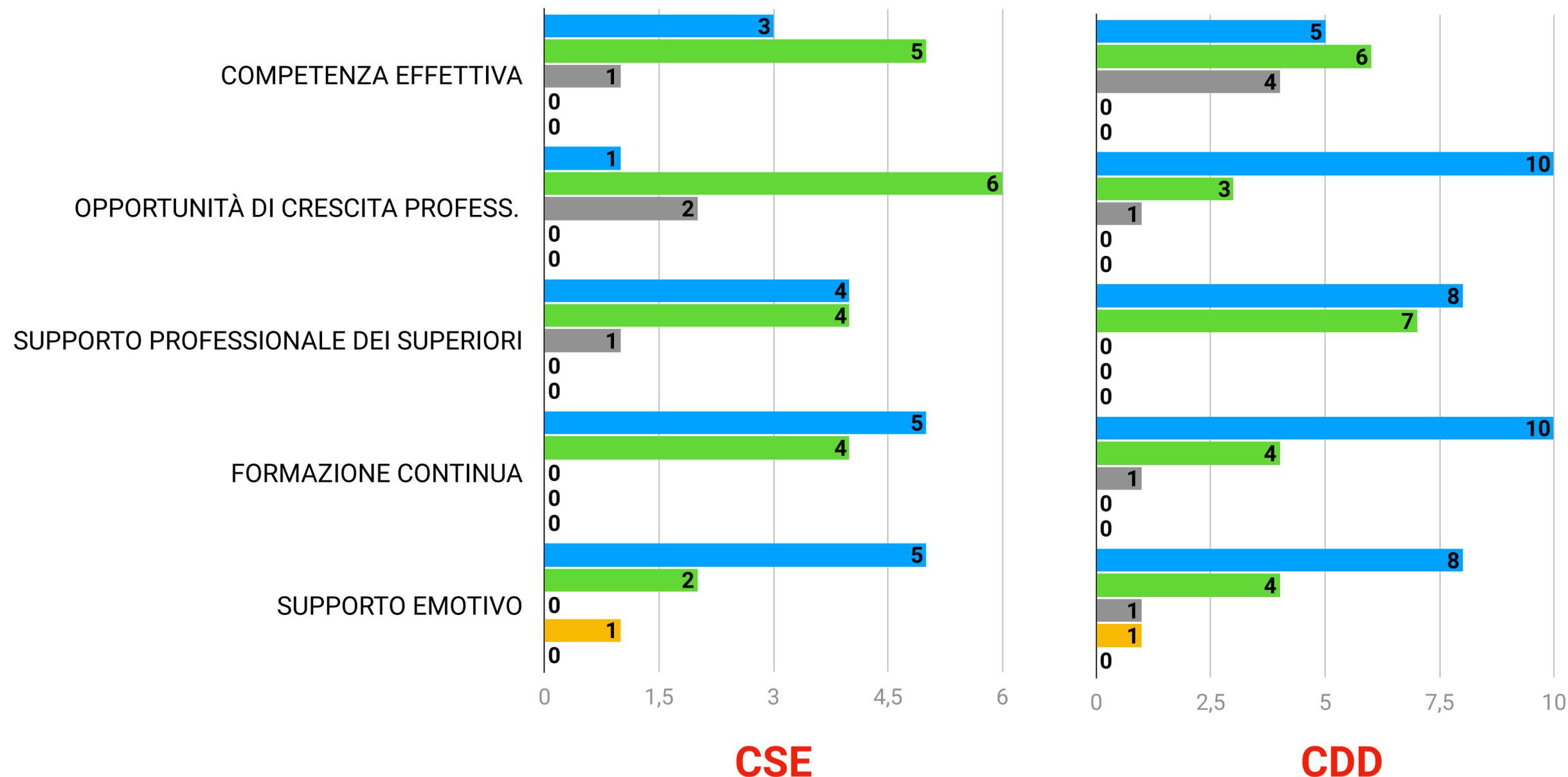
- Quasi sempre vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Quasi sempre falso

Osservazioni Amm/Gest:
• Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta.



Formazione e crescita professionale

Dettaglio II



- Quasi sempre vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Quasi sempre falso

Osservazioni CSE

- Nel quesito 5, 1 questionario non fornisce risposta.

Osservazioni CDD

- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 5, 1 questionario non fornisce risposta.



Formazione e crescita professionale

La maggior parte dei dipendenti apprezza le formazioni proposte ed il supporto emotivo e professionale offerto dall'ente.



Nonostante le risposte incoraggianti, alcuni intervistati gradirebbero un maggior supporto emotivo e un'offerta formativa più ricca.



Il supporto emotivo e l'aiuto professionale non sono valutati positivamente da un numero in crescita di dipendenti.



Progettazione e sviluppo di nuove idee

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa allo sviluppo di nuove idee e progettualità è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

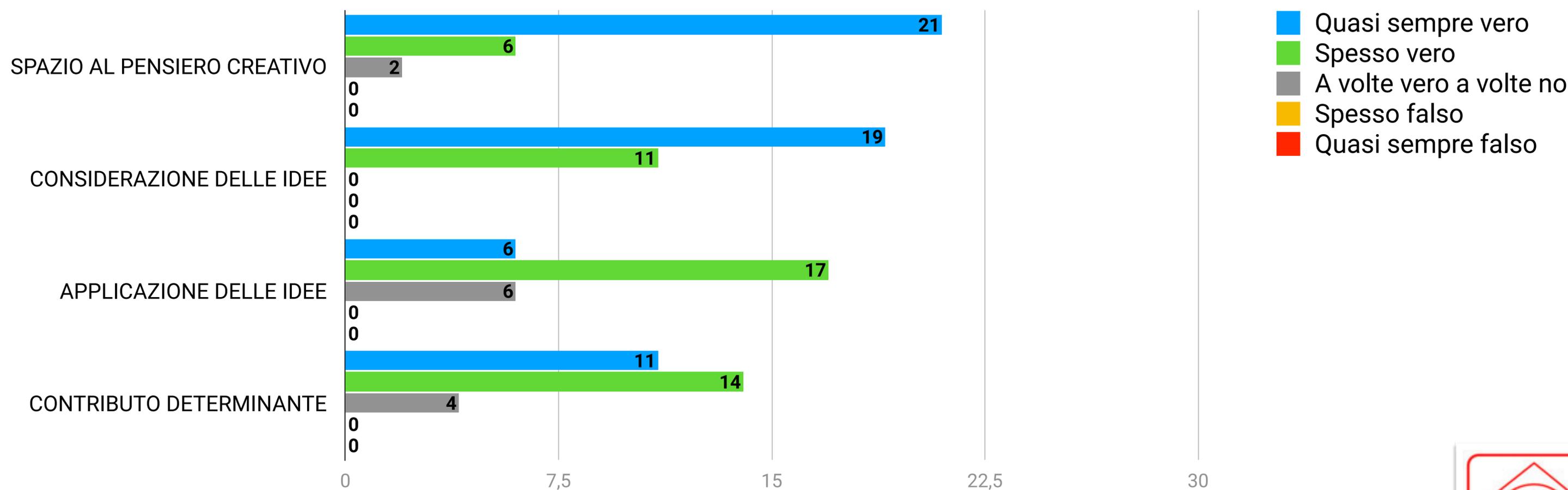
- Creatività e ideazione di nuove idee progettuali;
- Considerazione delle proposte dei dipendenti;
- Applicazione dei nuovi progetti;
- Contributo dei dipendenti all'azienda.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



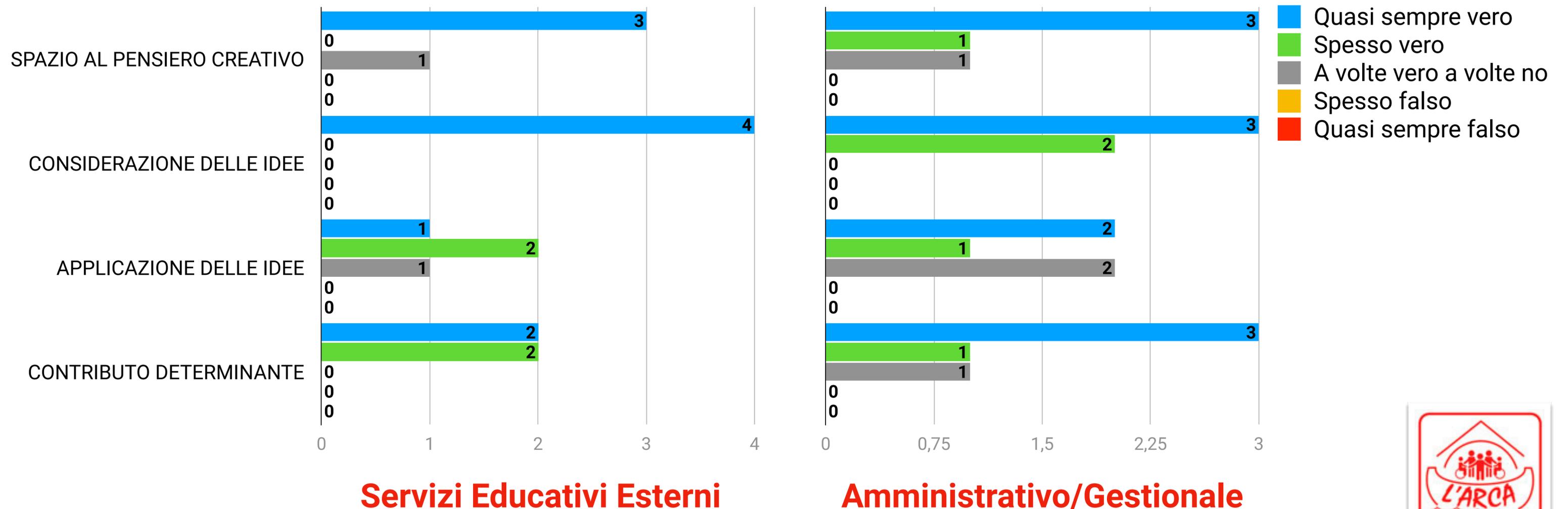
Progettazione e sviluppo di nuove idee

Overview



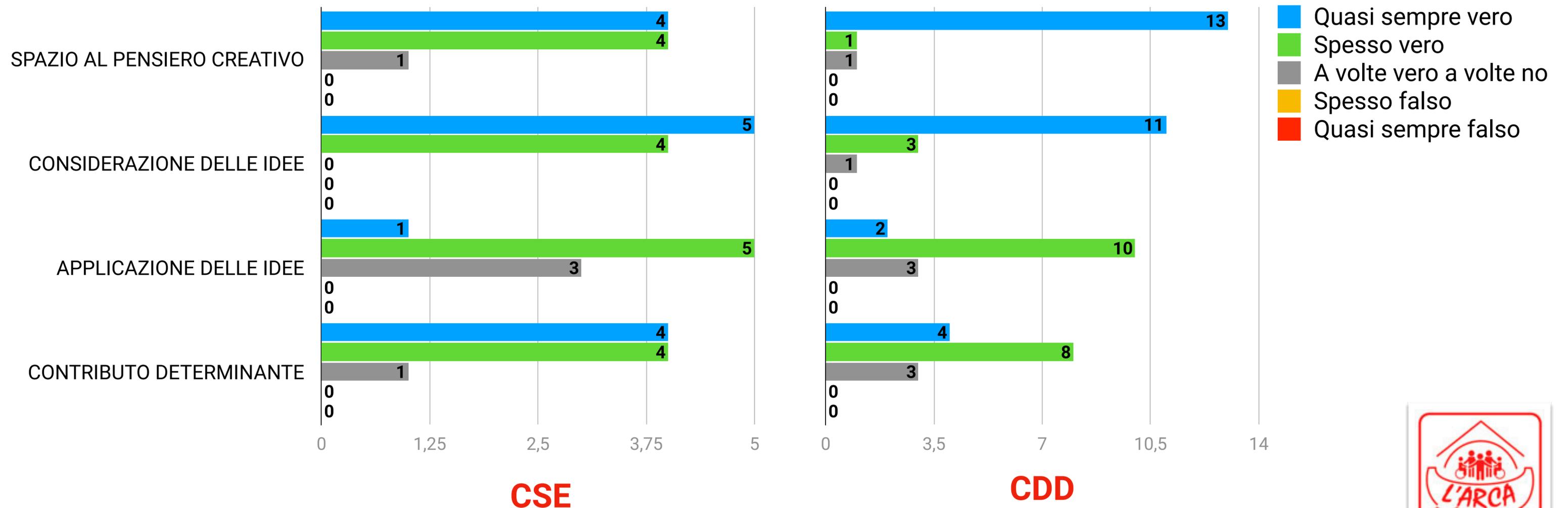
Progettazione e sviluppo di nuove idee

Dettaglio I



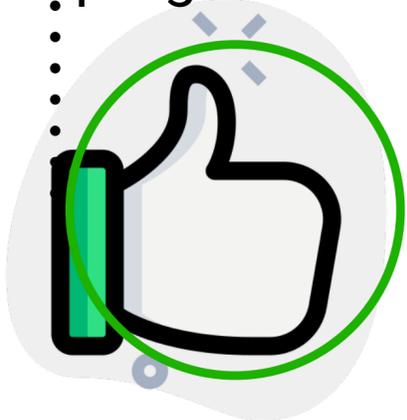
Progettazione e sviluppo di nuove idee

Dettaglio II



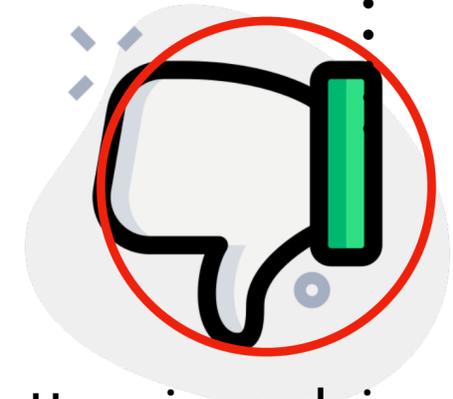
Progettazione e sviluppo di nuove idee

· I dipendenti valutano in
· maniera molto positiva il
· sempre maggiore spazio
· dedicato alla creatività e alla
· realizzazione di nuovi
· progetti.



· Dal questionario
· emerge la necessità di
· un maggiore ascolto
· delle idee e delle
· proposte dei
· dipendenti, che non
· sempre valutano in
· modo prettamente
· positivo la percezione
· di poter fare la
· differenza.

Le tempistiche di attuazione dei nuovi progetti e, in generale, dei cambiamenti risultano essere molto migliorabili.



Considerazioni generali

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'andamento generale dell'ente e alla percezione dei dipendenti della quotidianità lavorativa è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

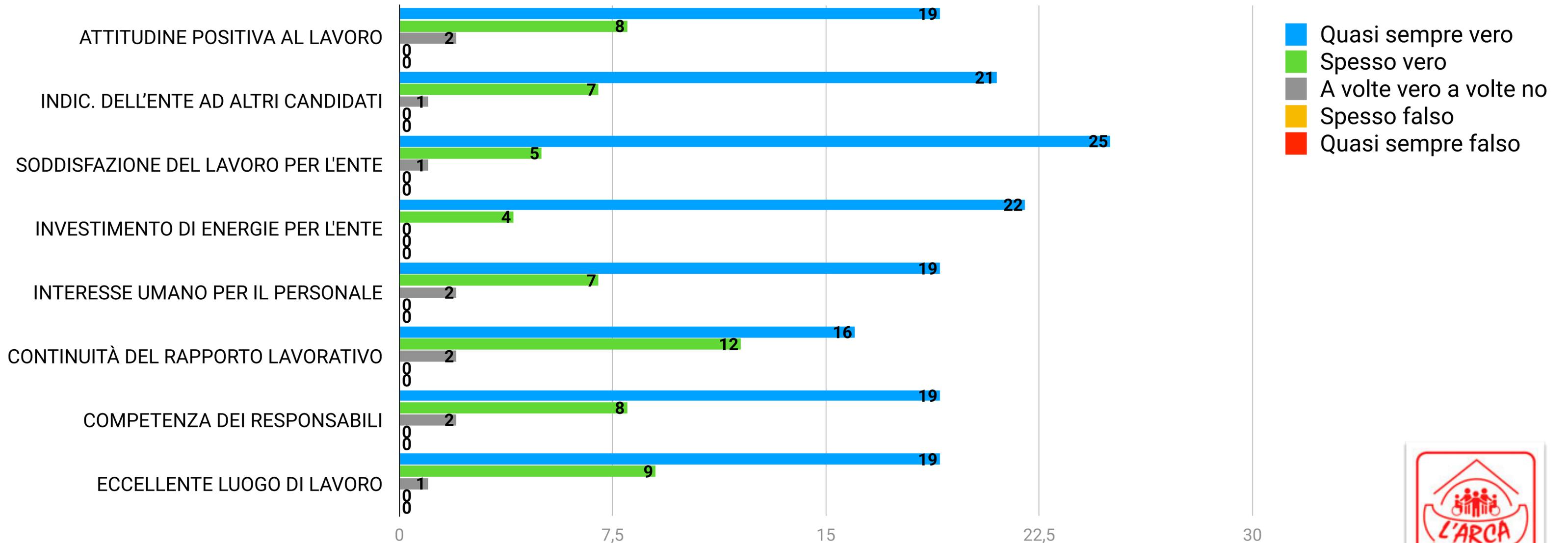
- “Vai volentieri al lavoro?”;
- “Consigliaresti ad altri professionisti di candidarsi per lavorare qui?”;
- “Se potessi tornare indietro, ti candideresti ancora per questo ente?”
- “Investi volentieri le tue energie per l'impresa?”;
- “I responsabili mostrano interesse per me come lavoratore e essere umano?”;
- “Ti vedresti lavorare a lungo qui?”;
- Competenza professionale del CDA;
- Valutazione del luogo di lavoro.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



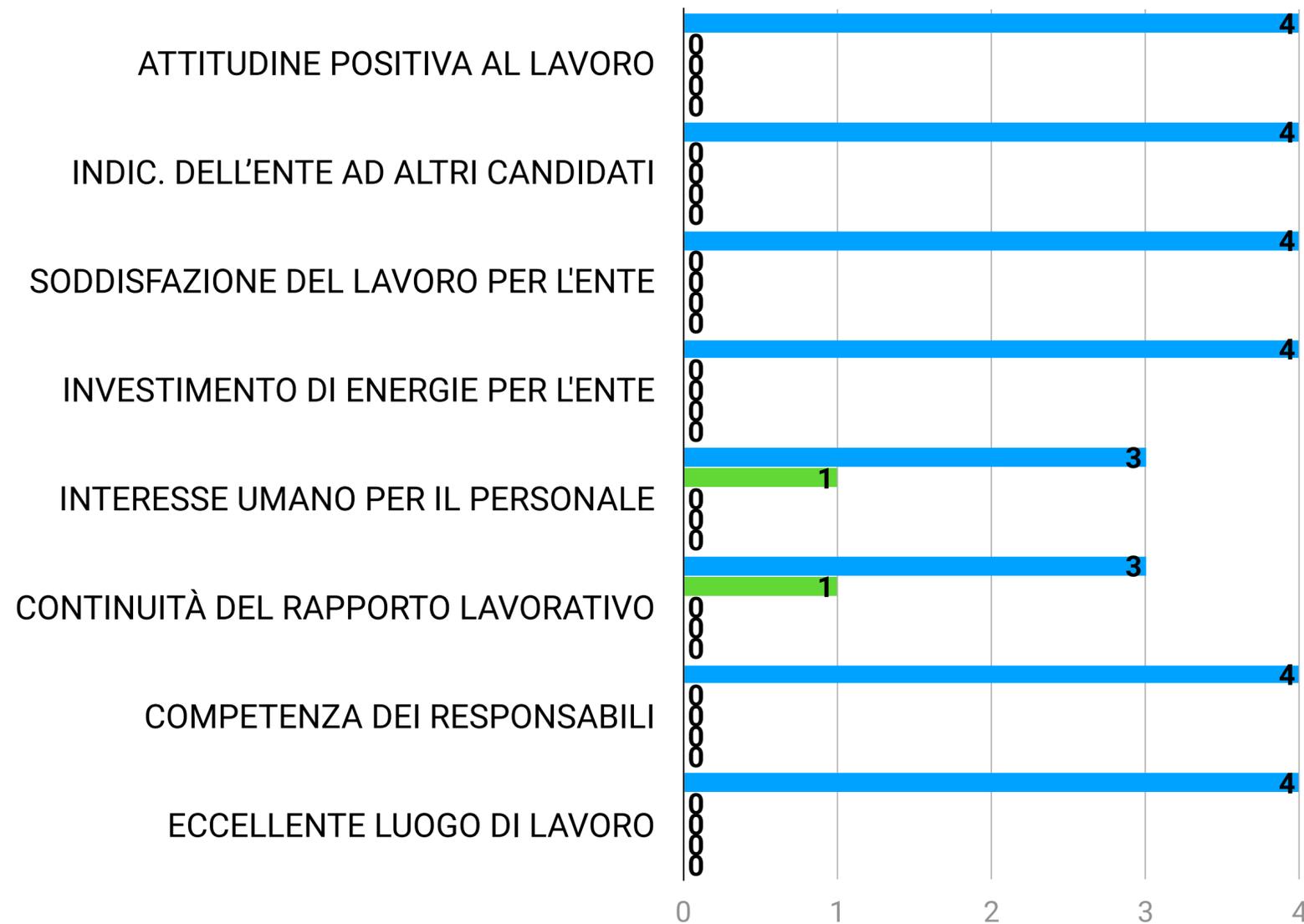
Considerazioni generali

Overview

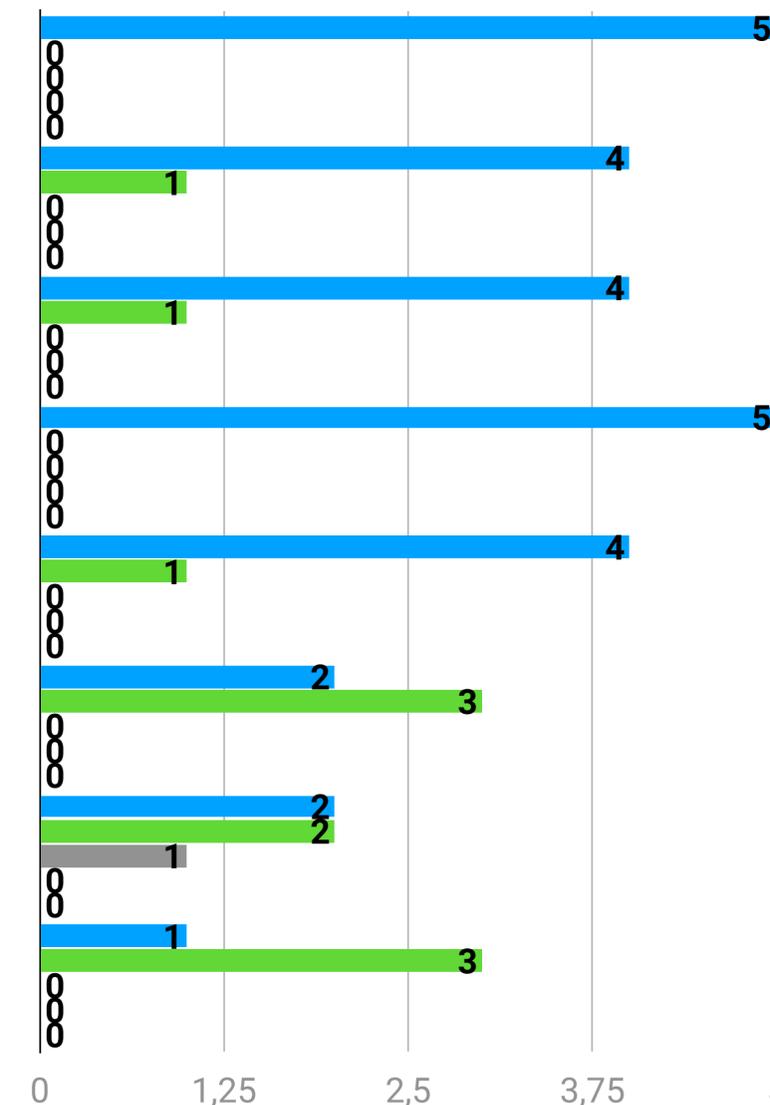


Considerazioni generali

Dettaglio I



Servizi Educativi Esterni



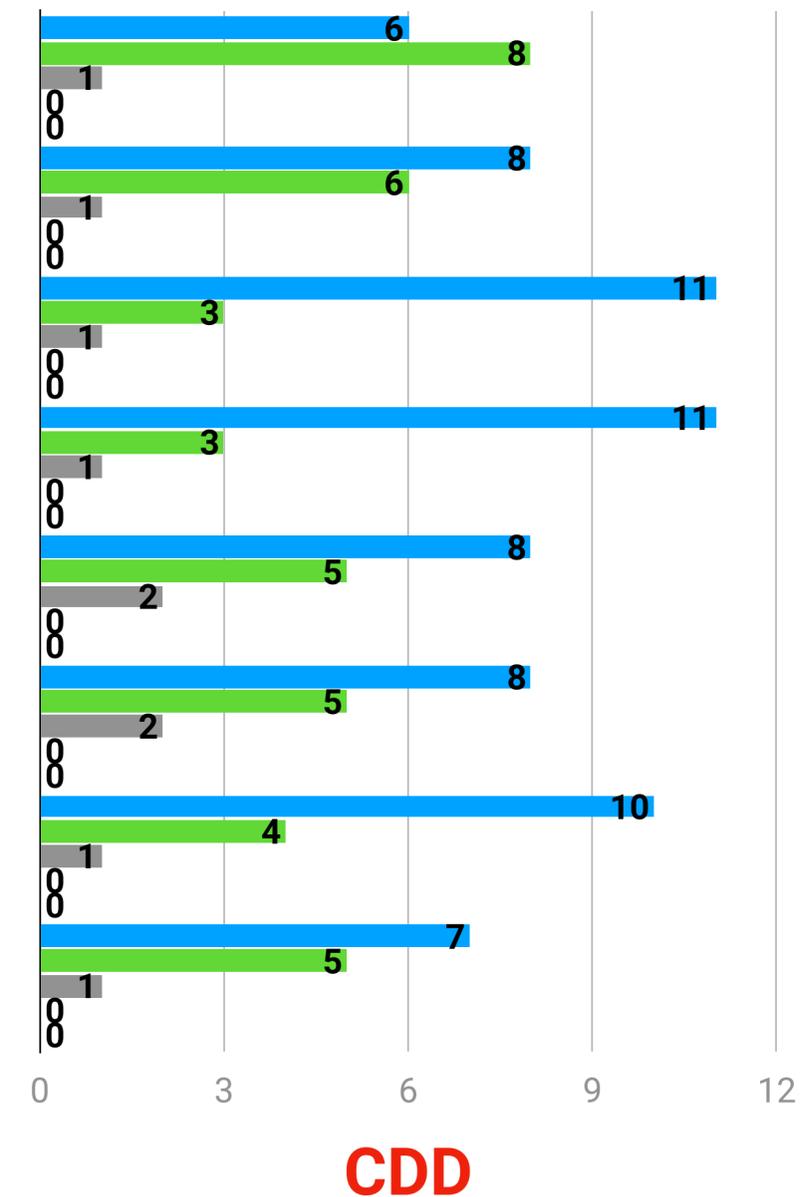
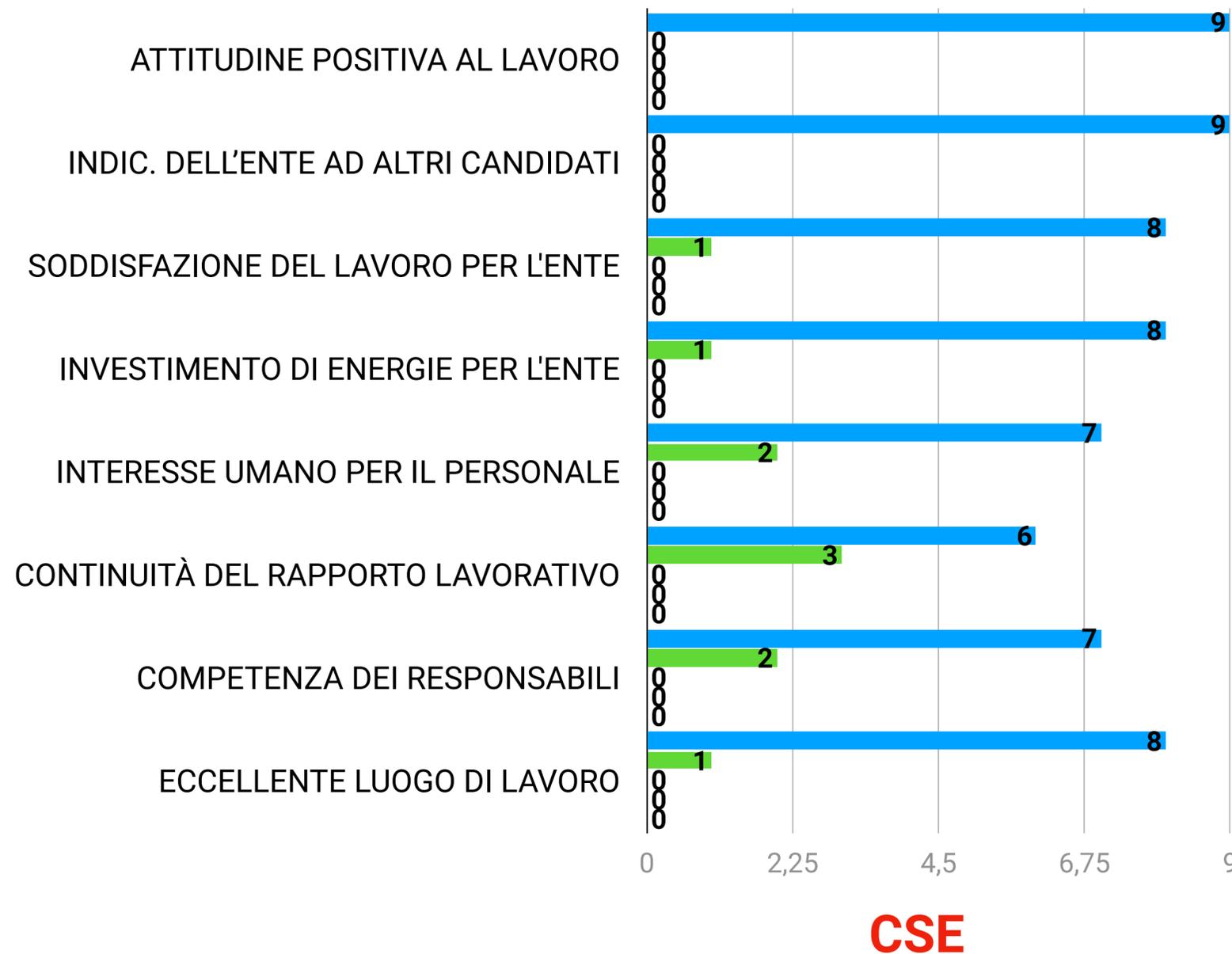
Amministrativo/Gestionale

- Quasi sempre vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Quasi sempre falso



Considerazioni generali

Dettaglio II

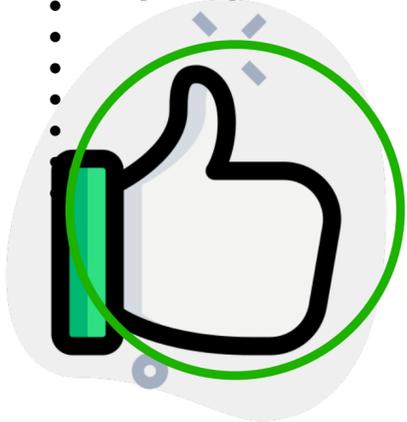


- Quasi sempre vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Quasi sempre falso

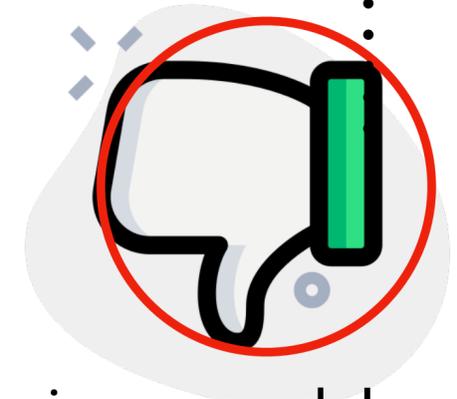


Progettazione e sviluppo di nuove idee

: Quasi la totalità dei
: dipendenti si reca sul posto
: di lavoro con entusiasmo ed
: afferma di investire volentieri
: le proprie energie per l'ente.



Compare, benché in rarissimi casi, una valutazione non del tutto positiva dell'ambiente lavorativo, delle competenze dei responsabili nella direzione aziendale e dell'interesse dimostrato ai dipendenti come persone.



Commenti e suggerimenti

In calce al questionario di *Customer satisfaction*, è stata data la possibilità agli intervistati di esprimere la propria opinione in maniera diffusa ed argomentata. L'indagine è stata effettuata tramite un questionario a risposta aperta, le cui domande sono:

- “C'è qualcosa di speciale in questa azienda che ne fa un eccellente ambiente di lavoro? Se corrisponde al vero, per favore, fai almeno un esempio concreto”;
- “Se potessi cambiare qualcosa di questa azienda per renderla un ambiente di lavoro migliore, che cosa cambieresti? Per favore, fai almeno un esempio concreto”.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Commenti e suggerimenti

I Pro...

- Cura e attenzione per l'utente (10)
- Tutela del dipendente (9)
- Professionalità e competenza del personale (9)
- Rapporto con i colleghi e i coordinatori (10)
- Flessibilità oraria (3)
- Possibilità di crescita professionale (3)

- Indipendenza, spinta all'evoluzione (1)
- Creatività (1)
- Trasparenza gestionale (1)
- CDA interno (1)
- Scelte aziendali modellate sul benessere dell'utente prima che sul vantaggio economico (1)



Commenti e suggerimenti

... e i Contro

- Struttura (2)
- Collegamento internet (2)
- Poco capillare suddivisione degli incarichi di responsabilità (2)
- Scarsa autonomia del personale (1)
- Supporto emotivo (1)
- Minutaggio effettivo del lavoro con gli utenti (1)
- Troppa rigidità nel seguire i PEI (1)

- Comunicazione interna (6)
- Ambiente a volte teso e colpevolizzante (4)
- Poca disponibilità all'ascolto (3)



Commenti e suggerimenti

Segnalazioni sul questionario di *Customer satisfaction*

- Anonimità non garantita (4)
- Anonimità non apprezzata (1)
- Non chiarezza delle possibilità di risposta al questionario (4)





Grazie per la partecipazione

Customer satisfaction - Report anno 2020

L'Arca Società Cooperativa Sociale

